

Universitas Bina Nusantara
Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi
TUGAS AKHIR

Semester GENAP 2010/2011

**ANALISIS PENINGKATAN KOMPETENSI KARYAWAN DIVISI
MARKETING PT. XYZ DENGAN PENDEKATAN PERSPEKTIF
LEARNING AND GROWTH**

**IAN CHRISTOPHER S
JATI WALUYO**

**1100058785
1100040415**

Abstrak

PT. XYZ merupakan perusahaan yang bergerak di industri jasa, dimana kegiatan yang dilakukan adalah program pelatihan IT dan *Language*. Dalam memberikan program pelatihan, kompetensi yang dimiliki karyawan *marketing* harus sesuai standard perusahaan, agar profitabilitas dan *margin* yang ditetapkan oleh perusahaan dapat meningkat. Melalui itu, perlu dilakukan pengamatan yang diambil dalam salah satu perspektif *Balanced Scorecard*, yaitu *Learning & Growth* untuk mengetahui kompetensi yang dimiliki karyawan serta kesenjangan yang ada.

Dalam langkah mengetahui kompetensi yang ada, dilakukan beberapa hal terkait yang menjadi metode penelitian. Langkah – langkah yang dilakukan meliputi observasi lapangan dan pengambilan data melalui *interview*, kemudian pada tahap pengolahan data bisa menggunakan perhitungan metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*) dalam menentukan bobot penilaian kompetensi. Melalui langkah tersebut, diperoleh data mengenai kesenjangan kompetensi karyawan terkait dalam peningkatan profitabilitas dalam perspektif *Financial*.

Berdasarkan hasil perhitungan dan pengolahan data yang diperoleh, ditemukan kesenjangan yang variatif dan signifikan pada karyawan divisi *marketing* terhadap kompetensi yang diharapkan perusahaan. Dalam memperbaiki kesenjangan tersebut, dilakukan upaya *improvement* secara berkala / periodik yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi karyawan tersebut dalam memenuhi kebutuhan perusahaan. Perlu adanya *improvement* yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam mencapai *goal* / tujuan akhir, agar peningkatan profitabilitas pada perspektif *Financial* tercapai.

Kata kunci :

Balanced Scorecard, Learning & Growth, kompetensi, AHP, improvement, Financial

Universitas Bina Nusantara
Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi
TUGAS AKHIR

Semester GENAP 2010/2011

**EMPLOYEE'S COMPETENCIES IMPROVEMENT ANALYSIS FOR
MARKETING DIVISION OF PT. XYZ USING LEARNING AND GROWTH
PERSPECTIVE APPROACH**

IAN CHRISTOPHER S	1100058785
JATI WALUYO	1100040415

Abstract

PT. XYZ is a company engaged in the service industry, where IT and Language training is their main activity. In providing training programs, competence's from marketing employees should be same as company needs, so that profitability and margins set by the company achievable. The Learning & Growth perspective, which is one of the Balanced Scorecard perspectives, will usefully for knowing the competencies from the company and how to determine the gaps from it.

In the way to determine the competencies, there are some ways to conducted several things related to the research methods. Steps are taken include the observation field where the object of research and data collection through interviews, so that the data processing phase of this report can classify existing problems based on data processed using the calculation method of AHP (Analytical Hierarchy Process). In determining the weight of competency assessment. From these measures, obtained data on employee competence gaps related to the improved profitability in the Financial perspective.

Based on calculations and processing the data obtained, it was found varied and significant gaps in employee marketing division, from the competencies expected of the company. In fixing these gaps, improvement efforts need to be done regularly / periodically to employee marketing division, which aims to improve the competence of the employee in meeting the needs of the company to achieve margins and profitability. There is need for improvement in accordance with the needs of companies in order to encourage increase profitability in the Financial perspective

Keywords :

Balanced Scorecard, Learning & Growth, competency, AHP, improvement, Financial